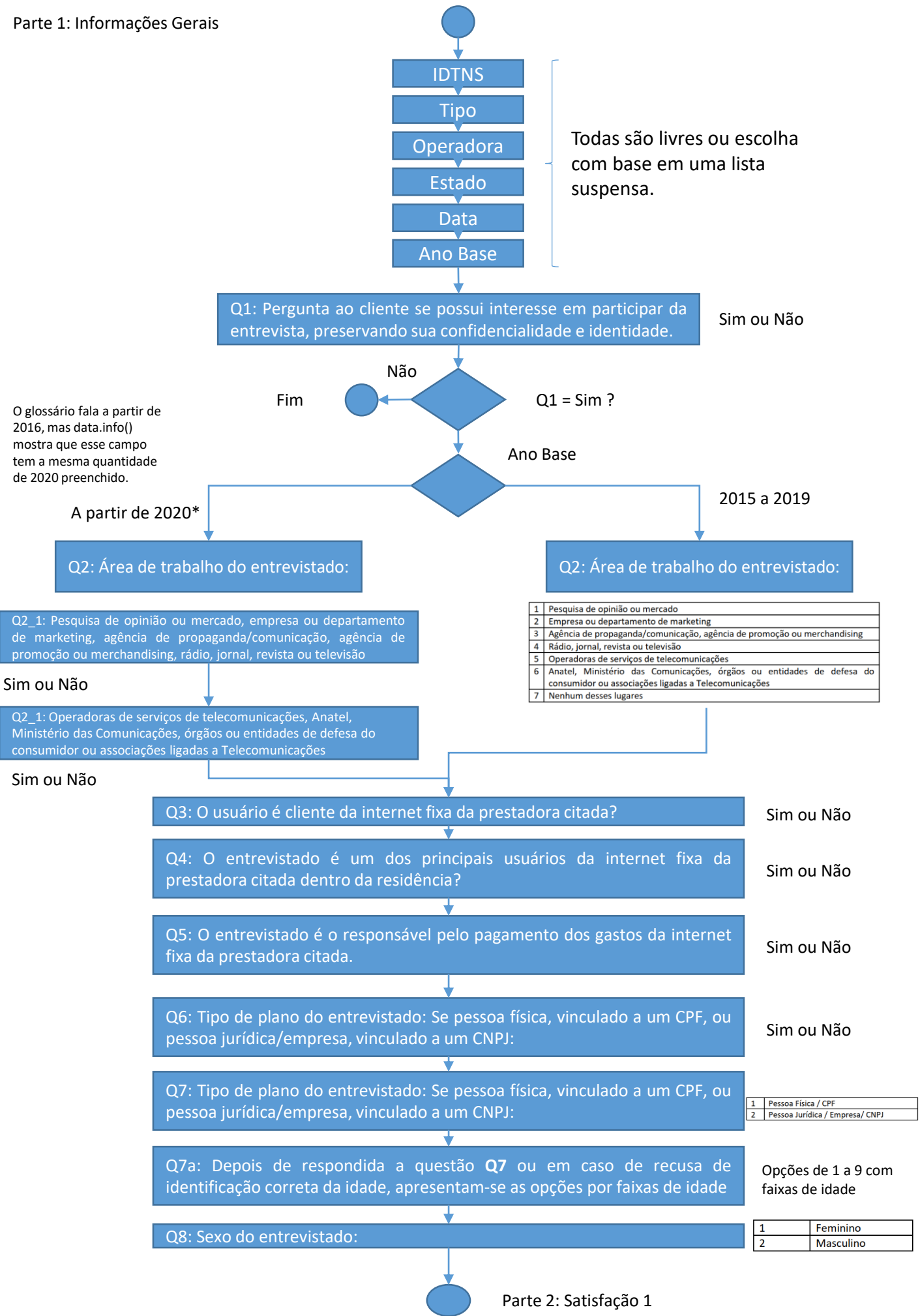


Parte 1: Informações Gerais



IDTNS

Tipo

Operadora

Estado

Data

Ano Base

Todas são livres ou escolha com base em uma lista suspensa.

Q1: Pergunta ao cliente se possui interesse em participar da entrevista, preservando sua confidencialidade e identidade.

Sim ou Não

Não

Fim

Q1 = Sim ?

Ano Base

A partir de 2020*

2015 a 2019

Q2: Área de trabalho do entrevistado:

Q2: Área de trabalho do entrevistado:

Q2_1: Pesquisa de opinião ou mercado, empresa ou departamento de marketing, agência de propaganda/comunicação, agência de promoção ou merchandising, rádio, jornal, revista ou televisão

Sim ou Não

Q2_1: Operadoras de serviços de telecomunicações, Anatel, Ministério das Comunicações, órgãos ou entidades de defesa do consumidor ou associações ligadas a Telecomunicações

Sim ou Não

1	Pesquisa de opinião ou mercado
2	Empresa ou departamento de marketing
3	Agência de propaganda/comunicação, agência de promoção ou merchandising
4	Rádio, jornal, revista ou televisão
5	Operadoras de serviços de telecomunicações
6	Anatel, Ministério das Comunicações, órgãos ou entidades de defesa do consumidor ou associações ligadas a Telecomunicações
7	Nenhum desses lugares

Q3: O usuário é cliente da internet fixa da prestadora citada?

Sim ou Não

Q4: O entrevistado é um dos principais usuários da internet fixa da prestadora citada dentro da residência?

Sim ou Não

Q5: O entrevistado é o responsável pelo pagamento dos gastos da internet fixa da prestadora citada.

Sim ou Não

Q6: Tipo de plano do entrevistado: Se pessoa física, vinculado a um CPF, ou pessoa jurídica/empresa, vinculado a um CNPJ:

Sim ou Não

Q7: Tipo de plano do entrevistado: Se pessoa física, vinculado a um CPF, ou pessoa jurídica/empresa, vinculado a um CNPJ:

1	Pessoa Física / CPF
2	Pessoa Jurídica / Empresa/ CNPJ

Q7a: Depois de respondida a questão Q7 ou em caso de recusa de identificação correta da idade, apresentam-se as opções por faixas de idade

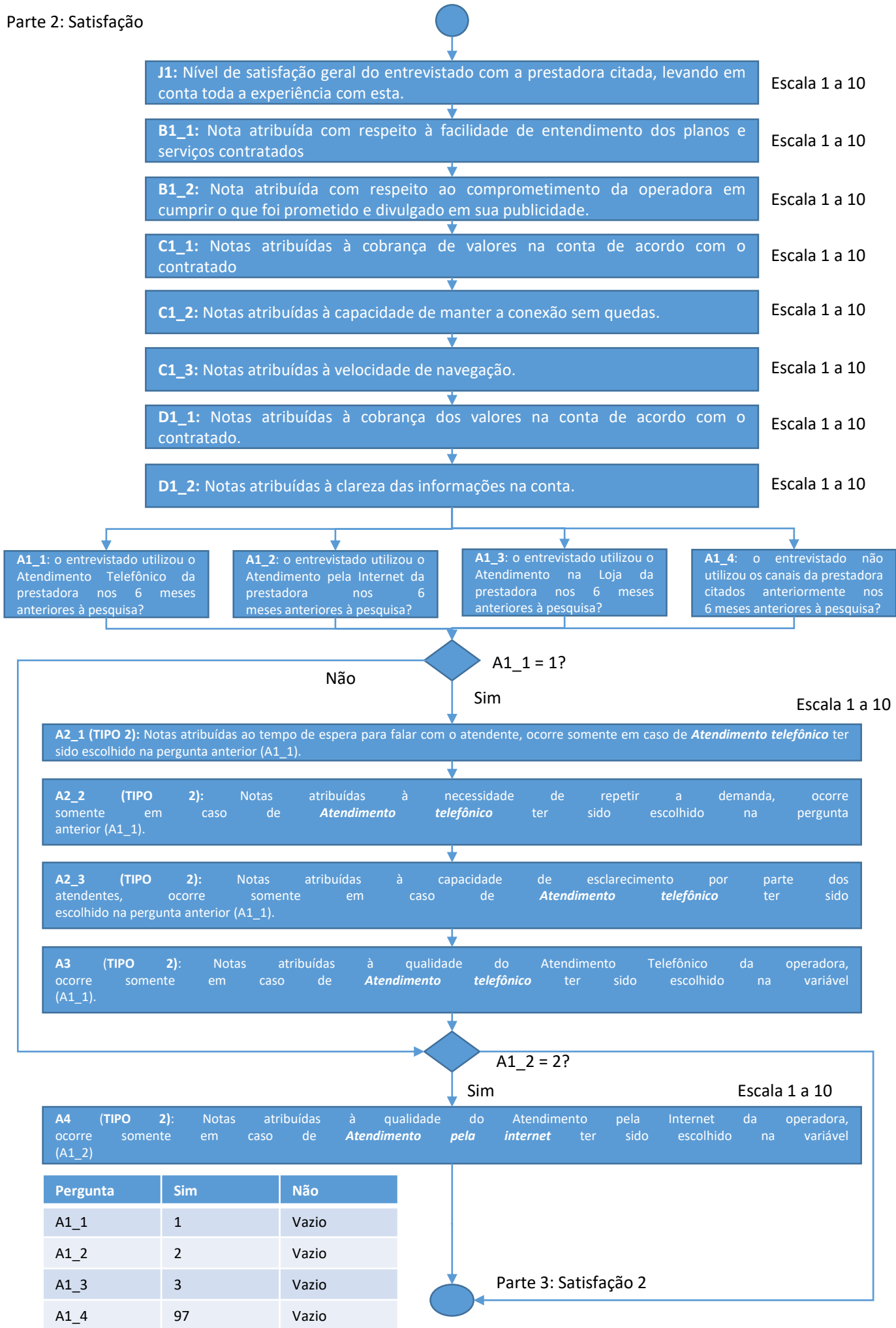
Opções de 1 a 9 com faixas de idade

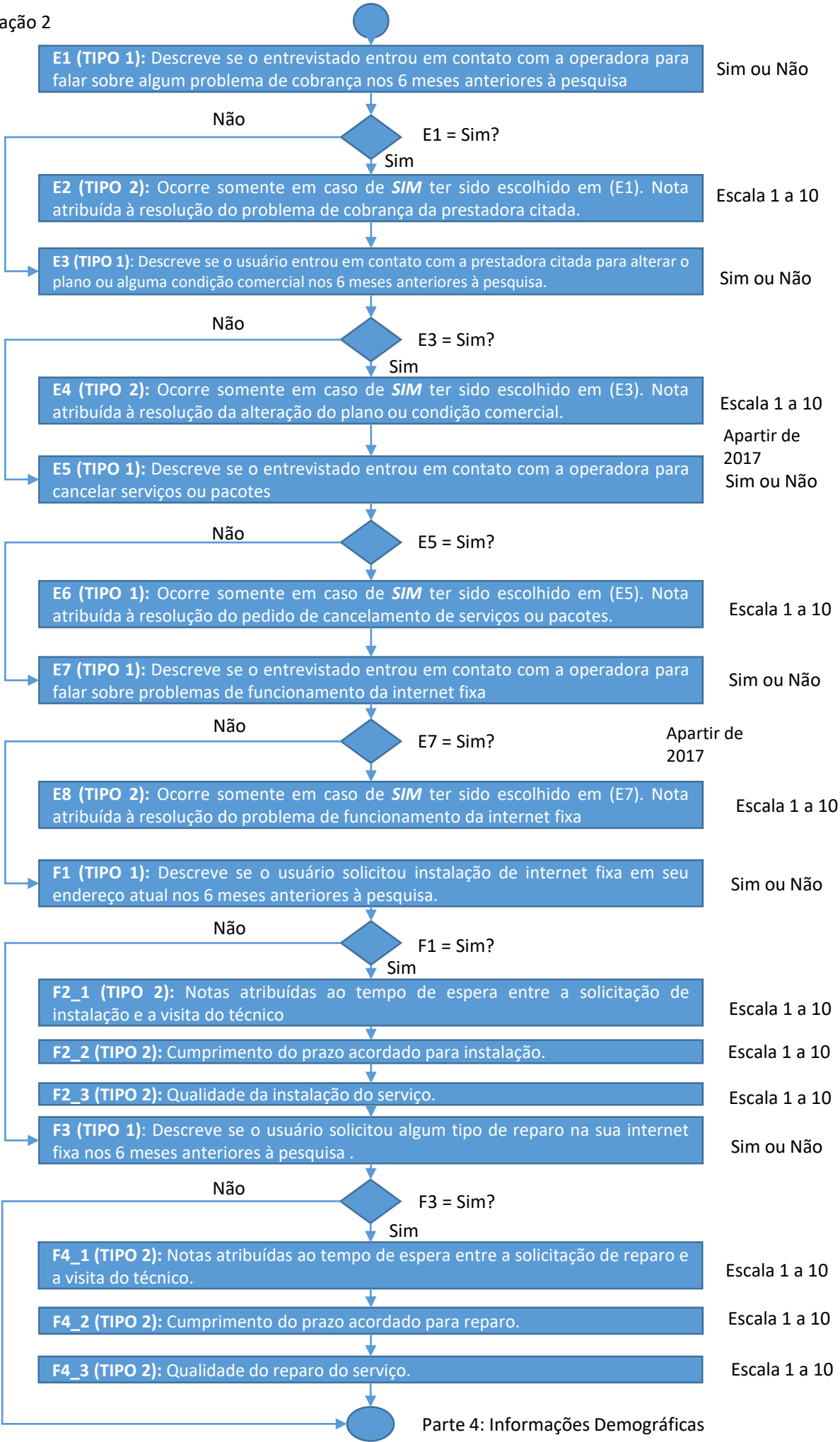
Q8: Sexo do entrevistado:

1	Feminino
2	Masculino

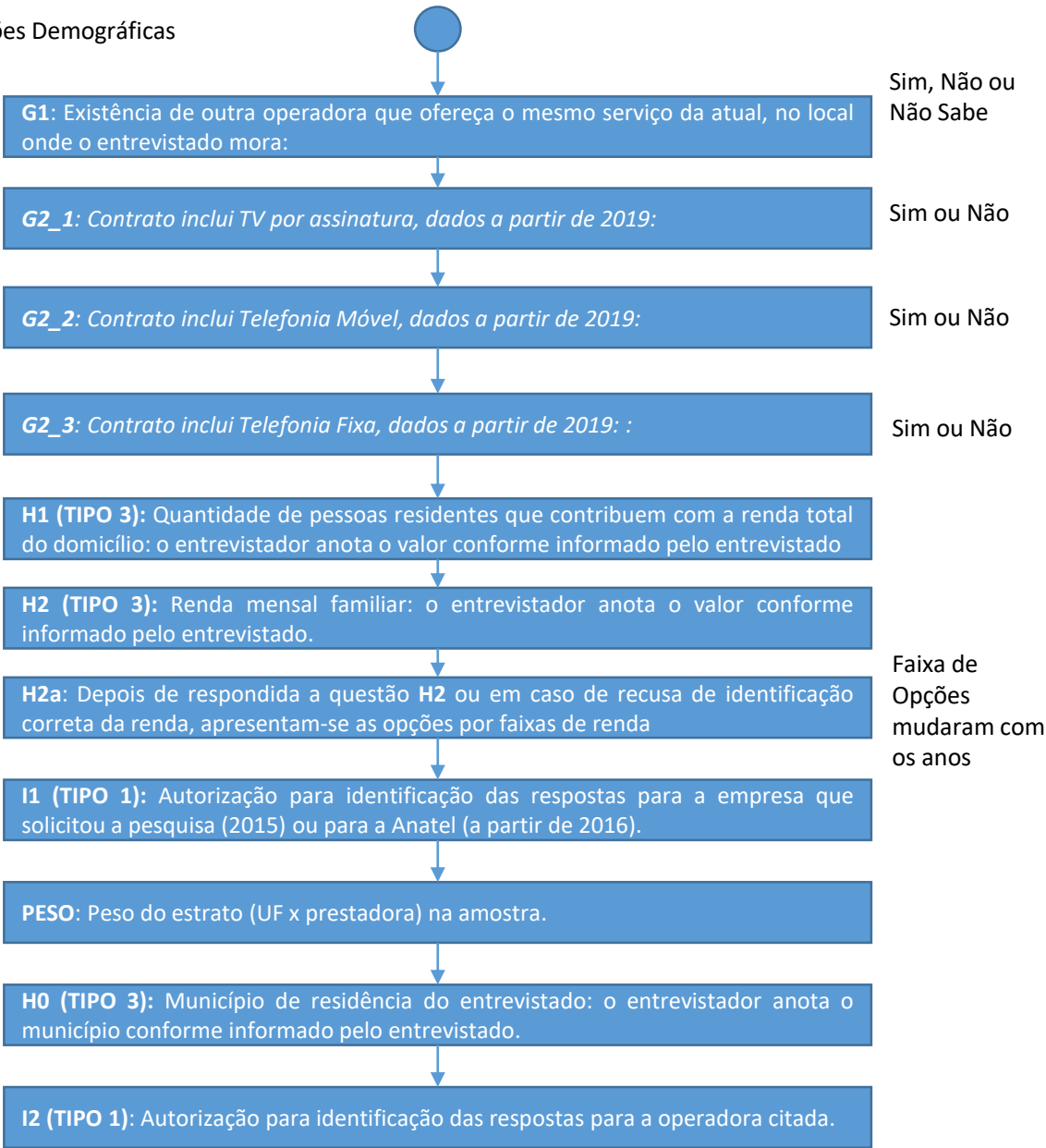
Parte 2: Satisfação 1

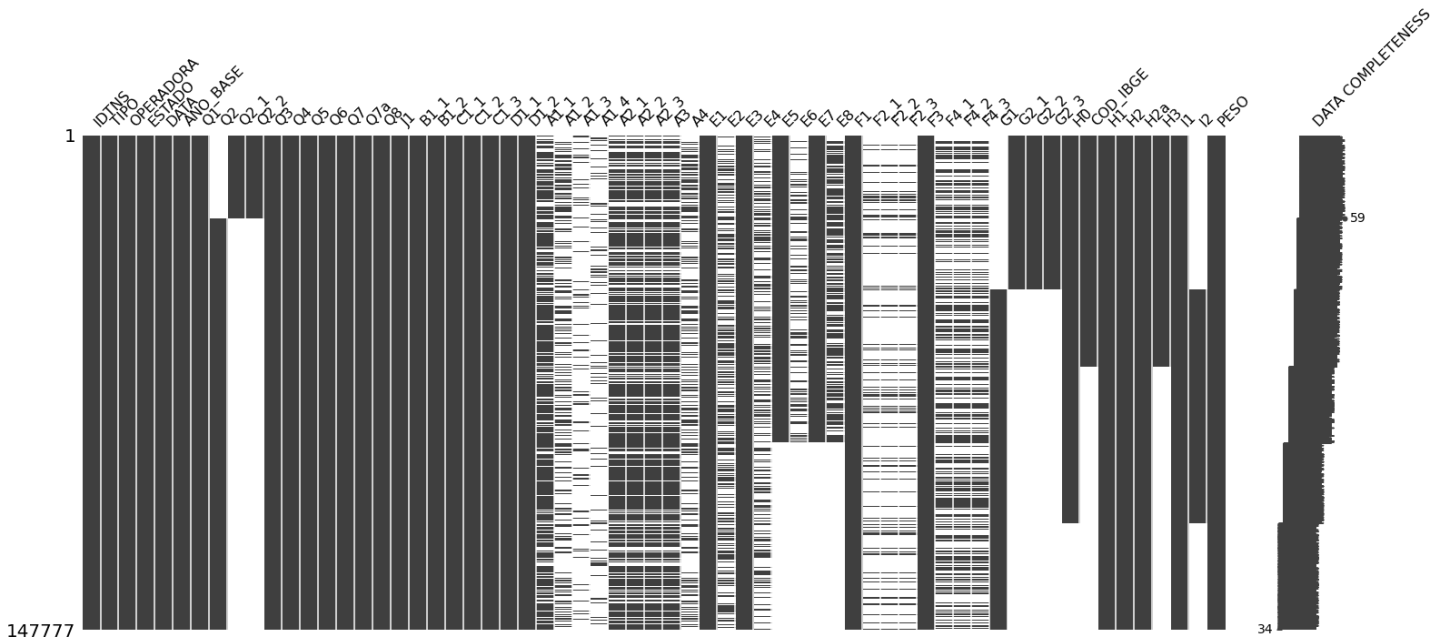
Parte 2: Satisfação





Parte 4: Informações Demográficas



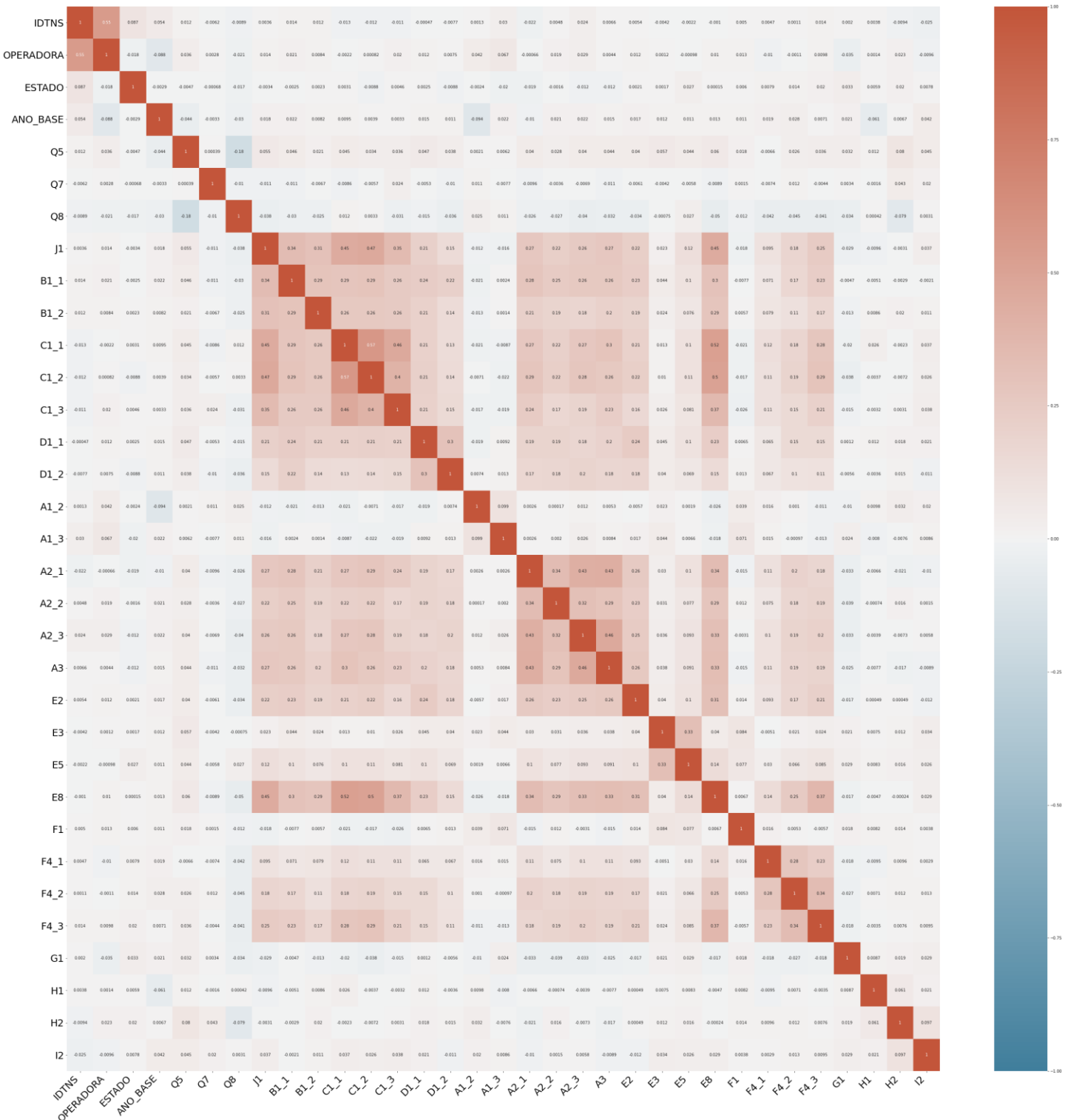


Considerações

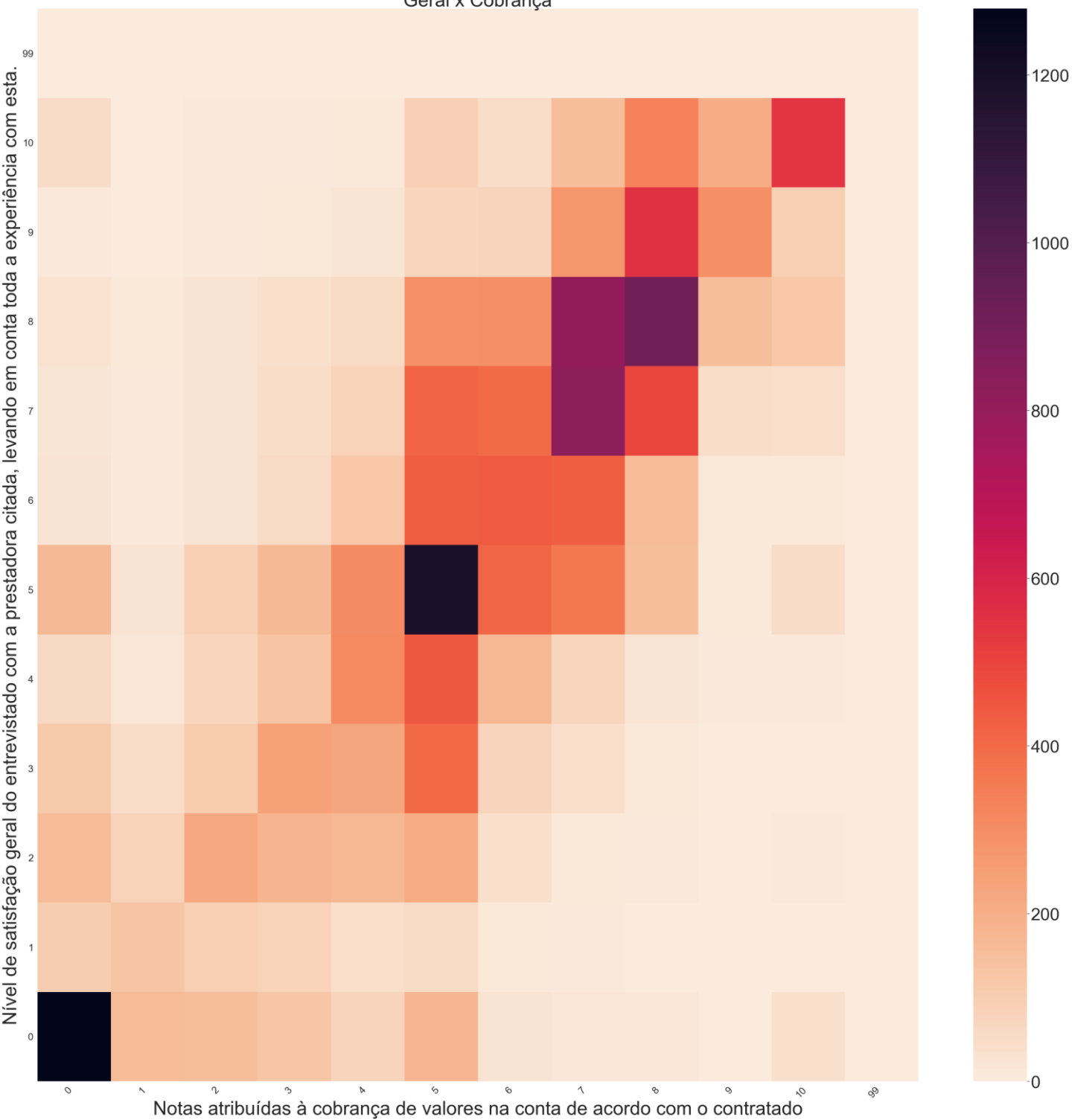
- Q2 respondido só de 2015 a 2019;
- Q2_1 e Q2_2 respondido só em 2020;
- A2_1, A2_2, A2_3 e A3 apenas se respondi A1_1 com 1
- A4 apenas se responde A1_2 com 2
- E2 apenas se Responde E1 com SIM
- E4 apenas se Responde E3 com SIM
- E6 apenas se Responde E5 com SIM
- E8 apenas se Responde E7 com SIM
- E5 e E7 apenas a partir de 2017
- F2_1, F2_2 e F2_3 apenas se responde F1 com SIM
- F4_1, F4_2 e F4_3 apenas se responde F4 com SIM
- G1 apenas até 2018.
- G2_1, G2_2 e G2_3 apenas de 2019 a 2020.

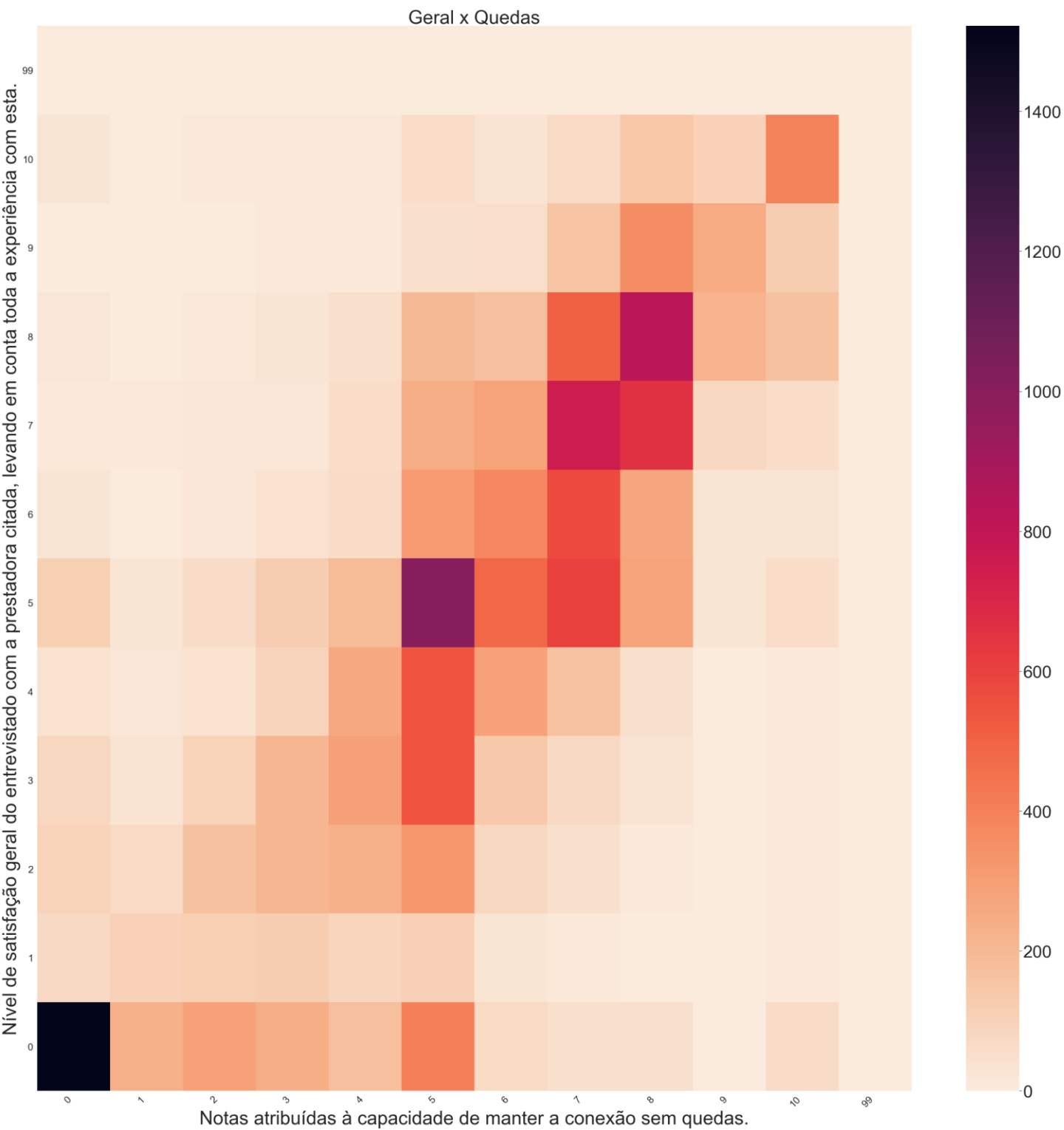
Caminho 1:

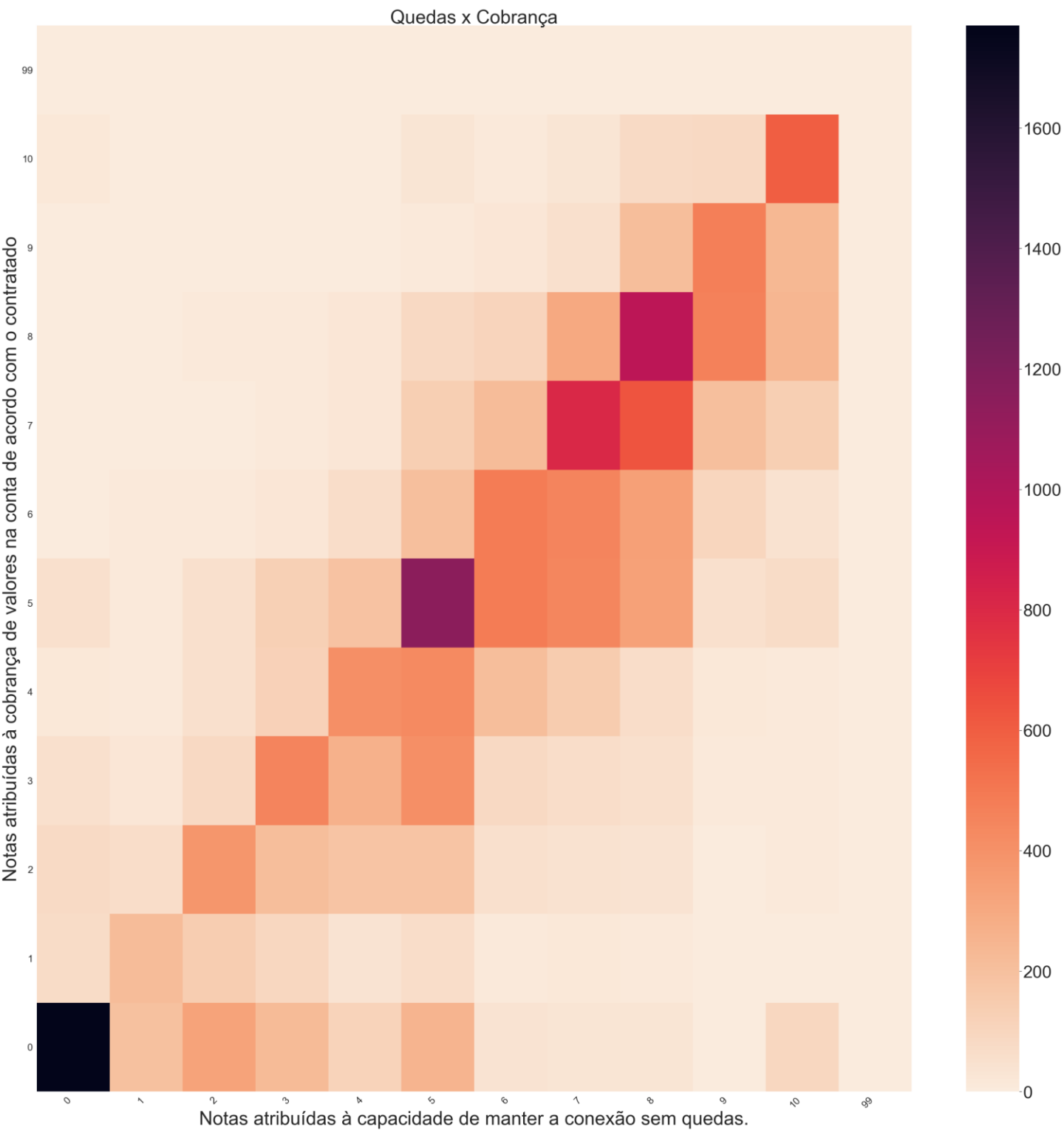
- 2017 A 2020
- Apenas pessoas que entraram em contato por telefone (A1_1 ==1), assim as colunas com dados de avaliação foram mantidas, e A1_1 removida pois todos os valores serão iguais a 1. Esse atributo foi escolhido 78% dos entrevistados entraram em contato por telefone.
- Apenas pessoas que entraram em contato para falar sobre Cobranças (E1 ==1). 46% dos entrevistados responderam sim para essa pergunta.
- Apenas pessoas que entraram em contato para falar sobre problemas (E7 == 1). 66% dos entrevistados responderam sim para essa pergunta.
- Apenas pessoas que solicitaram serviços de reparos (F3 ==1). 48% dos entrevistados responderam sim para essa pergunta.
- Não Considera a área de trabalho do Entrevistado;
- Não Considera questões de Concorrência fornecida na vizinhança (G1)
- Total de Linhas: 19014.

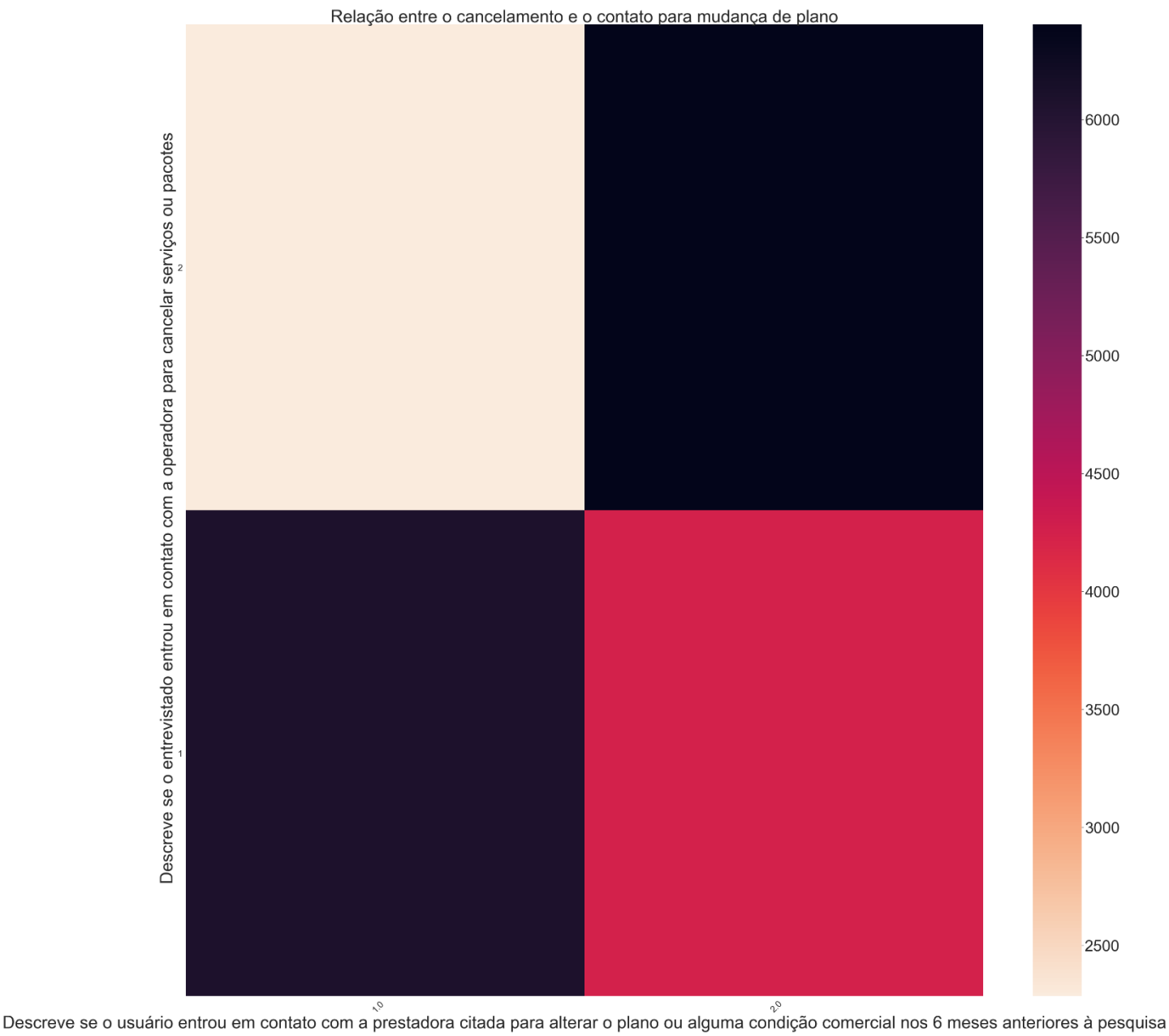


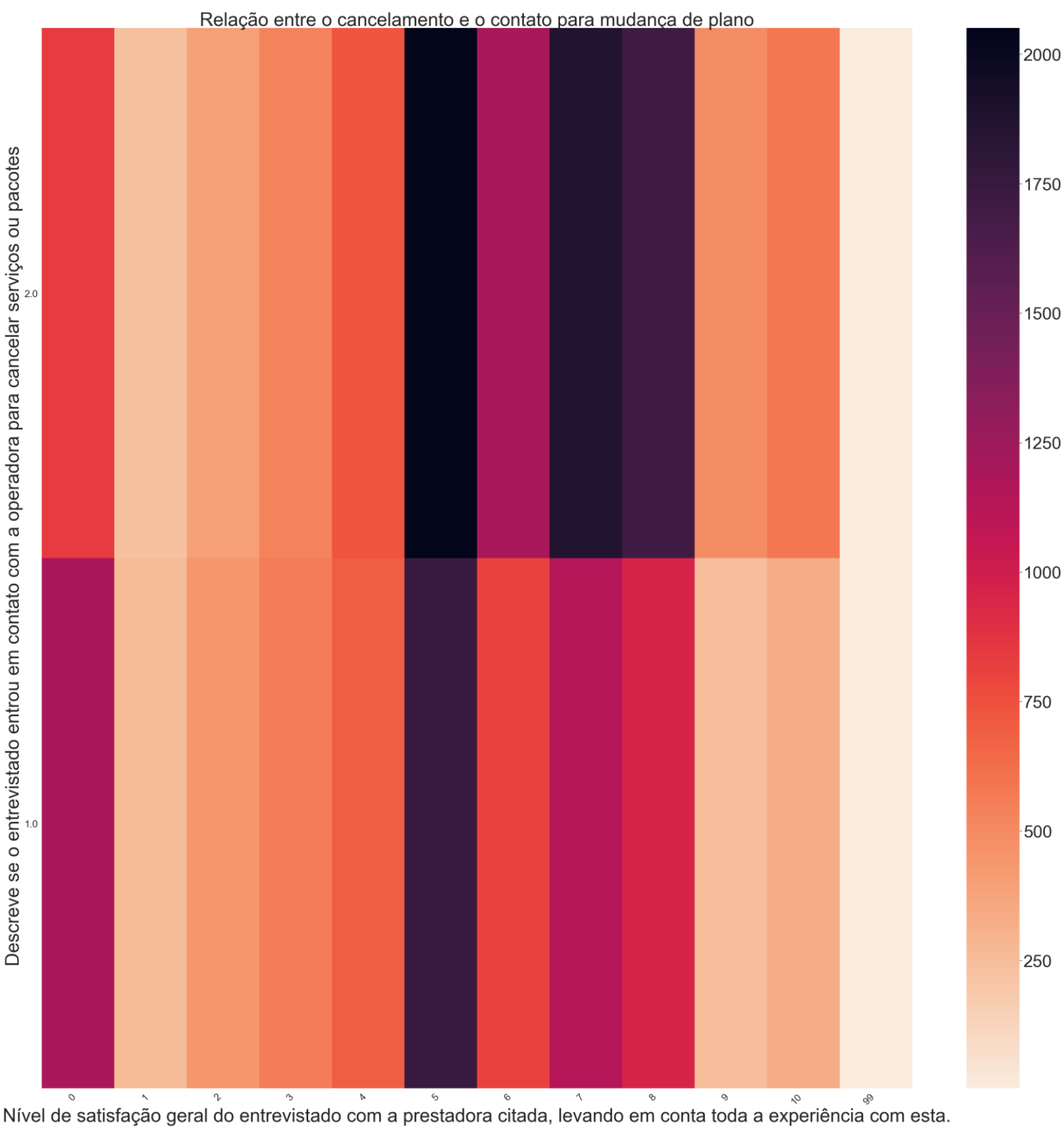
Geral x Cobrança



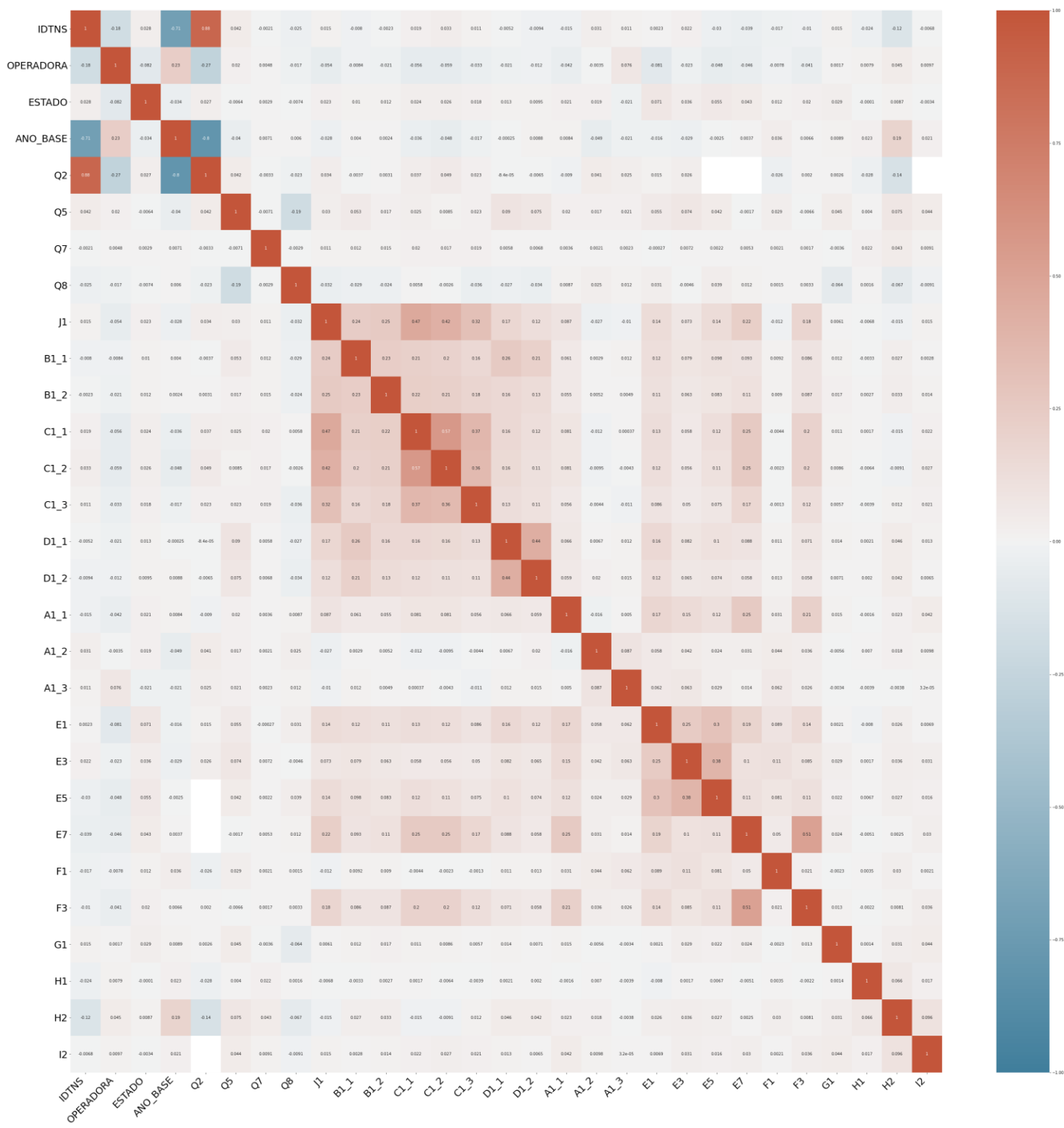




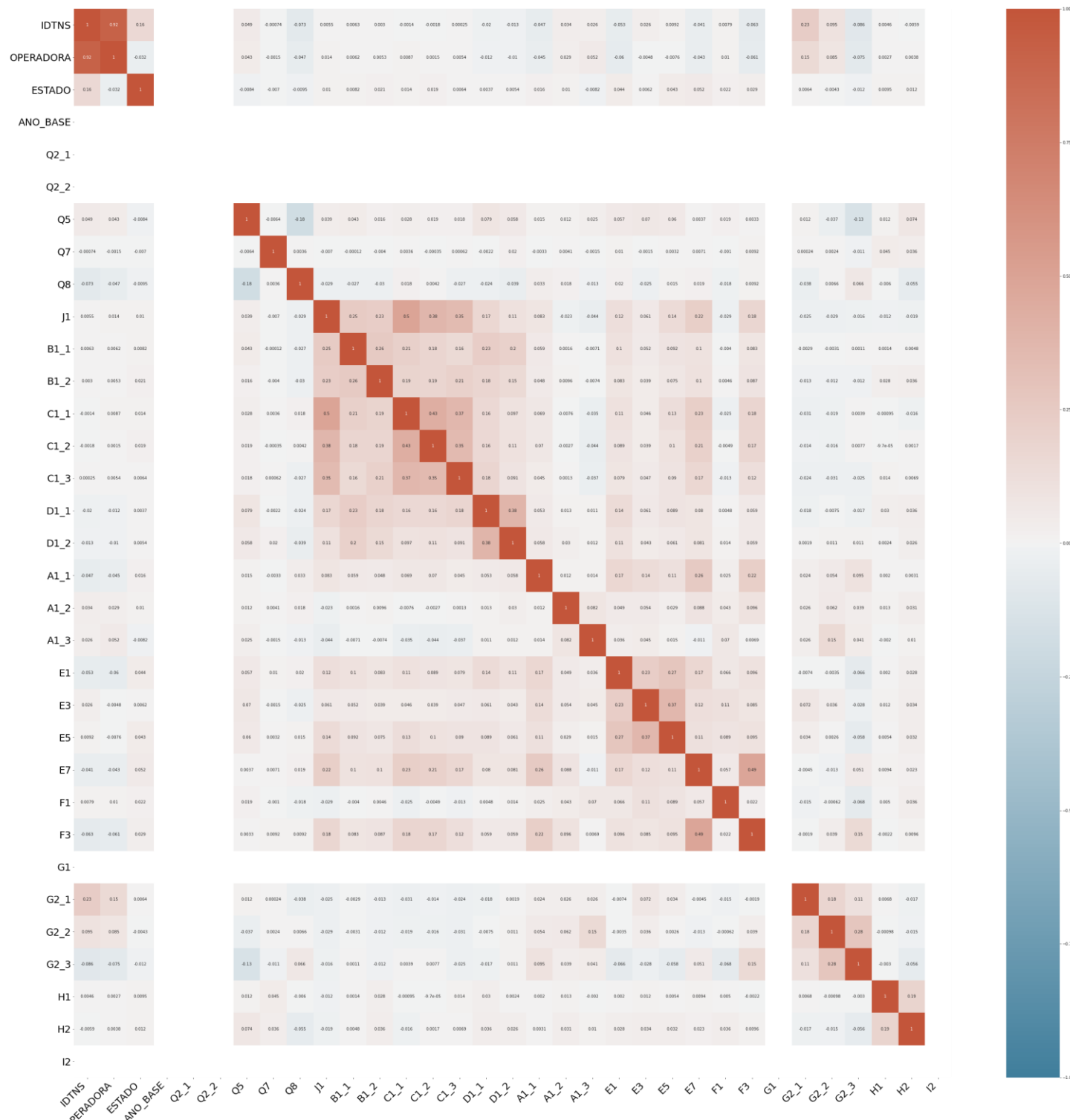




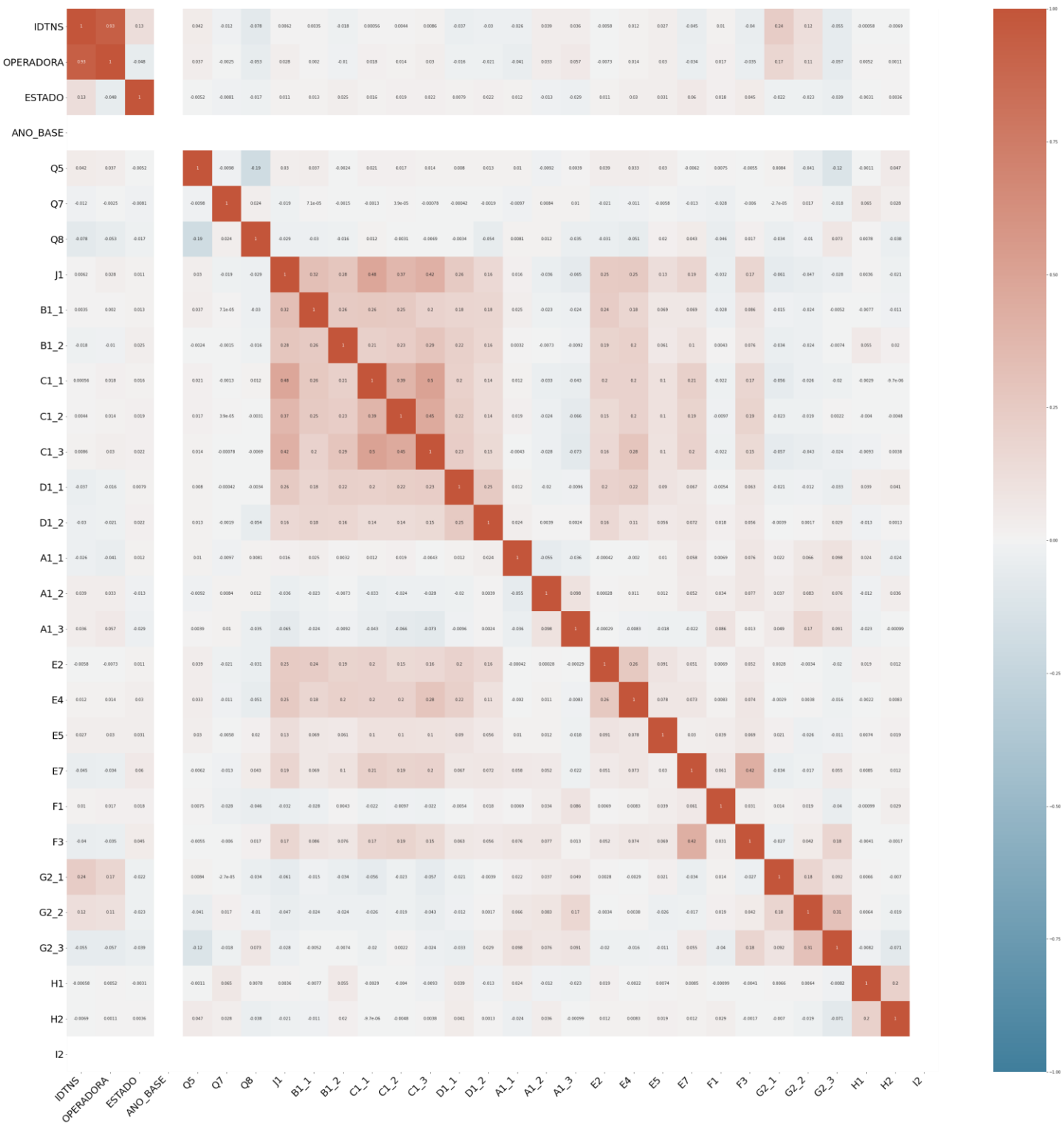
- Caminho 2:
 - Anos 2015 a 2018, devido a pergunta G1 “Se existe concorrente na vizinhança”, pois as perguntas destinadas a isso eram apenas para 2019 para frente. Além disso, a pergunta sobre a área de trabalho do entrevistado muda a partir de 2020, e assim limita a quantidade de respostas.
 - Considera apenas Questionamentos de Sim ou Não, sem a avaliação do atributo em caso de Sim. Por exemplo, considera apenas. o E3 (TIPO 1): Descreve se o usuário entrou em contato com a prestadora citada para alterar o plano ou alguma condição comercial nos 6 meses anteriores à pesquisa, e o atributo E4 que questiona a avaliação do atendimento da prestadora não é considerado.
 - Remoção de outros atributos sem relevância ou com perguntas repetidas, como CÓD_IBGE, Peso, H2a, Q7a, entre outros.
 - Total: 101604



- Caminho 3:
 - Ano 2020
 - Considera apenas Questionamentos de Sim ou Não, sem a avaliação do atributo em caso de Sim. Por exemplo, considera apenas. o E3 (TIPO 1): Descreve se o usuário entrou em contato com a prestadora citada para alterar o plano ou alguma condição comercial nos 6 meses anteriores à pesquisa, e o atributo E4 que questiona a avaliação do atendimento da prestadora não é considerado.
 - Remoção de outros atributos sem relevância ou com perguntas repetidas, como CÓD_IBGE, Peso, H2a, Q7a, entre outros.



- Caminho 4:
 - Ano 2020
 - E1 == 1 e E3 == 1 (São os atributos com maiores correlações com E5 de cancelamento)
 - Com E1 e E3 igual 1, considera o E2 e E4 pois são os atributos de avaliação de 1 a 10 do E1 e E3.
 - Para os demais, considera apenas Questionamentos de Sim ou Não, sem a avaliação do atributo em caso de Sim.
 - Remoção de outros atributos sem relevância ou com perguntas repetidas, como CÓD_IBGE, Peso, H2a, Q7a, entre outros.



- Caminho 5:
 - Ano 2015 a 2018
 - $A1_1 == 1$ e $A1_2 == 2$, ou seja entrou em contato por telefone e internet
 - $E1 == 1$, $E3 == 1$, $E7 == 1$, $F1 == 1$ e $F3 ==$. Ou seja, o entrevistado entrou em contato para falar sobre problemas na cobrança, para alterar plano ou condição comercial, para falar sobre problemas, solicitou instalação e solicitou reparos.
 - Para os demais, considera apenas Questionamentos de Sim ou Não, sem a avaliação do atributo em caso de Sim.
 - Remoção de outros atributos sem relevância ou com perguntas repetidas, como Cód_IBGE, Peso, H2a, Q7a, entre outros.
 - Não Foi Considerado $E5 == 1$, pois gostaria de ver se existe correlação com Cancelamento do serviço.
 - Total de Linhas: 518

